

CAI

OK

-7005

(S)

N

T

GES ACT

E

Y

NITIES

3 1761 11638355 5



Government

AT
ES

CAI

OK

-7005



THE NEW OFFICIAL LANGUAGES ACT AND THE MINORITY COMMUNITIES

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

THE NEW
OFFICIAL
LANGUAGE
AND THE
MINORITY
COMMUNITIES

THE NEW OFFICIAL LANGUAGES ACT AND THE MINORITY COMMUNITIES

Under the Constitution and the Official Languages Act, English and French are the official languages of Canada and have equality of status in all federal institutions.

Your Language Rights

The 1988 Official Languages Act sets out more precisely the language rights of Canadians which are guaranteed in the Constitution. It commits the Canadian government to enhancing the vitality of official language minority communities and to supporting their development.

The Official Languages Act offers specific guarantees to all Canadians. These are of special significance to official language communities because the Act safeguards the equality of both languages. You have the right to be served in either English or French by federal offices and facilities **where there is significant demand for such service** or where it is reasonable to provide bilingual service for reasons of public health, safety or security or where the nature of the office requires it. For example, you may use either language when:

- requesting information about federal government benefits and services such as family allowance, unemployment insurance and pensions;
- filling out your income tax form or customs declaration;

- buying stamps in a post office;
- travelling with Air Canada (which continues to operate in compliance with the Official Languages Act), Via Rail or Marine Atlantic, or using many federal facilities providing services to the travelling public;
- visiting a national park in Canada or a Canadian Embassy or Consulate abroad.

To help you exercise your language rights, federal offices which are designated to provide services in English and French must indicate both verbally and by posted signs their readiness to do so. A directory of these offices is published by the Treasury Board Secretariat.

If you are a federal employee, the Act recognizes your right to work in either official language in certain regions. However, the public's right to be served in its preferred language comes first.

The federal government is committed to ensuring equal opportunity for employment and advancement, within the merit principle, for both official language groups in federal institutions. The composition of the work force of federal institutions should tend to reflect the presence of both language communities in Canada. The Act also provides against discrimination on the basis of official language spoken. Finally, the Act states that language requirements for positions must be set on the basis of objective criteria.

More to Come

Regulations subject to parliamentary scrutiny will be introduced in due course to define more precisely the principles contained in the Act, notably significant demand for service in the minority language.

The Commissioner of Official Languages

D'Iberville Fortier is the current Commissioner of Official Languages. In 1984 he was appointed to a seven-year term by Parliament, the institution to which he is responsible. His predecessors were Keith Spicer and Maxwell Yalden.

The Official Languages Act not only defines the language rights of Canadians, but also provides means for their protection. The Commissioner is your **language ombudsman**. As an officer of Parliament, his duty is to ensure that your language rights are respected.

Although the Commissioner monitors the performance of federal institutions in living up to the obligations of the Official Languages Act, his success in ensuring compliance with the Act depends in large measure on you.

You Can Help Protect Your Language Rights

When dealing with federal institutions, only you can report specific violations of the Act. What do people complain about? A few typical examples follow:

- **Inability to give service in client's language.** People writing to federal institutions sometimes receive a reply in the other official language. When seeking to obtain services in person, people sometimes find there is no offer to help them in their official language and no sign to indicate where these services can be obtained. When he is made aware of such situations, the Commissioner ensures that procedures are put in place to correct errors of this type.
- **Lack of bilingual service to the travelling public.** Sometimes federally-owned airlines, railways and ferries give safety announcements and other messages in one language only. The Commissioner is instrumental in reducing the number of such infractions of the Act.

- **Wrong language used at job interview.**

Candidates for federal jobs are sometimes not given a choice as to which official language they would prefer to use during the interview. When such instances are brought to his attention, the Commissioner takes steps to ensure that the candidate's rights are respected.

You have a central role to play in making sure that the Official Languages Act remains a cornerstone of Canadian nationhood. **If you think your language rights have not been respected, do not hesitate to complain to the Commissioner.** When you file a legitimate complaint, you protect not only your rights but also those of the minority language community. Therefore it is only natural to insist on service in the official language of your choice.

How to File a Complaint

The Commissioner of Official Languages accepts complaints by letter, telephone, or in person from any individual or group. He investigates complaints alleging that the Official Languages Act is not being respected by a federal institution. If a complaint falls outside his jurisdiction, the Commissioner refers the complainant to the proper authority.

A complainant's identity is kept strictly confidential, and would be revealed only with the person's permission.

Upon receiving a complaint, the Commissioner or members of his staff take the following steps:

- The complainant is promptly informed whether the complaint can be investigated under the Official Languages Act. If necessary, additional information is requested.
- The head of the institution involved or his or her representative is informed that a complaint has been lodged. The details are provided and the institution is asked to explain the circumstances

that gave rise to the complaint. Sometimes members of the Commissioner's staff may carry out an on-the-spot investigation.

- The situation which gave rise to the complaint is examined. If the investigation proves lengthy, the complainant is given progress reports.
- When necessary, ways of correcting the situation are recommended and in some cases the institution is given a deadline.
- The complainant is informed of the outcome of the investigation.

The Act also provides that when a complaint has not been settled to a complainant's satisfaction, the latter may take the matter to the Federal Court. The Commissioner may also take a complaint to the Court with the complainant's consent.

Where the Commissioner Can Be Reached

If you would like more information about the Official Languages Act, or if you think your language rights have not been respected by a federal institution, write or telephone the Commissioner's office nearest you.

Collect calls on matters related to the Official Languages Act will be accepted.

Office of the Commissioner of Official Languages

**110 O'Connor Street
Ottawa, Canada
K1A 0T8**

Tel.: (613) 996-6368

**Complaints Line for Residents of the
National Capital Region:**

Tel.: (613) 992-LANG (992-5264)

Office of the Commissioner
of Official Languages
Atlantic Region
Heritage Court
Room 303, 95 Foundry Street
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7

Tel.: (506) 857-7047
1-800-561-7109

Office of the Commissioner
of Official Languages
Quebec Region
Room 401, 1179 Bleury Street
Montreal, Quebec
H3B 3H9

Tel.: (514) 283-4996
1-800-363-0628

Office of the Commissioner
of Official Languages
Ontario Region
Room 2410, 1 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 1Z3

Tel.: (416) 973-1903
1-800-387-0635

Office of the Commissioner
of Official Languages
Manitoba and Saskatchewan Region
Centre-Ville Building
Room 200, 131 Provencher Boulevard
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2

Tel.: (204) 983-2111
1-800-665-8731

Office of the Commissioner
of Official Languages
Alberta, B.C., N.W.T. and Yukon Region
Liberty Building
Room 1100-A, 10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9

Tel.: (403) 495-3111
1-800-661-3642

The Commissioner also has part-time liaison officers in several locations across Canada. To find out if there is one in your area, please call your regional office.

Commissariat aux langues officielles
Région du Québec
1179, rue Bleury, pièce 401
Montréal (Québec)
H3B 3H9
Tél. : (514) 283-4996
1-800-363-0628

Commissariat aux langues officielles
Région de l'Ontario
1, rue Dundas ouest, pièce 2410
Toronto (Ontario)
MSG 1Z3
Tél. : (416) 973-1903
1-800-387-0635

Commissariat aux langues officielles
Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Édifice Centre-Ville
131, boulevard Provencher, pièce 200
St-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2
Tél. : (204) 983-2111
1-800-665-8731

Commissariat aux langues officielles
Région de l'Alberta, de la C.-B.,
des T. N.-O. et du Yukon
Édifice Liberty
10506, avenue Jasper, pièce 1100-A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9
Tél. : (403) 495-3111
1-800-661-3642

Le commissaire est également représenté par des agents de liaison à temps partiel dans plusieurs localités du Canada. Pour savoir si un agent est en poste dans votre région, téléphonez au bureau régional.

- la situation à l'origine de la plainte fait l'objet d'un examen. Si l'enquête se prolonge, le plaignant est tenu au courant du cheminement du dossier ;
- des mesures correctives sont recommandées à l'institution au besoin, en stipulant parfois les délais dans lesquels ces mesures doivent être prises ;
- le plaignant est alors informé des résultats définitifs de l'enquête.

La Loi prévoit également que, si la plainte n'a pas été réglée à la satisfaction du plaignant, ce dernier peut porter sa cause devant la Cour fédérale. Le commissaire peut aussi porter une plainte devant la Cour, avec l'accord du plaignant.

Où peut-on joindre le commissaire ?

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi sur les langues officielles* ou si vous croyez que vos droits linguistiques ont été lésés par une institution fédérale, écrivez ou téléphonez au bureau du commissaire le plus près. Le commissariat accepte les appels à frais virés sur les questions relatives à la *Loi sur les langues officielles*.

Commissariat aux langues officielles
 110, rue O'Connor
 Ottawa, Canada
 KIA 0T8

Tél. : (613) 996-6368

Plaignants demeurant dans la région de la Capitale nationale :

Tél. : (613) 992-LANG (992-5264)

Commissariat aux langues officielles
 Région de l'Atlantique
 Place Héritage
 95, rue Foundry, pièce 303
 Moncton (Nouveau-Brunswick)
 E1C 5H7

Tél. : (506) 857-7047

1-800-561-7109

- **Entrevues de sélection menées dans l'autre langue officielle.** Il arrive que des candidats à des postes dans l'Administration fédérale n'aient pas l'occasion de choisir la langue officielle dans laquelle se déroule leur entrevue. Lorsqu'on lui signale de tels cas, le commissaire prend des mesures pour que les droits des candidats soient respectés.

La Loi sur les langues officielles est l'une des pierres angulaires de la société canadienne. Elle doit le demeurer et, à cet égard, votre rôle est essentiel. **Lorsque vous croyez que vos droits linguistiques ont été lésés, n'hésitez pas à vous plaindre au commissaire.** En portant une plainte fondée, vous protégez non seulement vos droits mais aussi ceux de l'ensemble de la communauté linguistique. Il est tout à fait normal que chacun insiste pour être servi dans la langue officielle de son choix.

Comment porter plainte

Les plaintes peuvent être présentées au commissaire par écrit, par téléphone ou en personne, individuellement ou collectivement. Le commissaire institue une enquête sur les plaintes alléguant qu'une institution fédérale a enfreint la *Loi sur les langues officielles*. Si la plainte ne relève pas de sa compétence, le commissaire oriente le plaignant vers les instances appropriées.

L'identité du plaignant demeure strictement confidentielle et ne sera révélée qu'avec son assentiment.

Voici les différentes étapes mises en œuvre par le commissaire ou ses agents, sur réception d'une plainte :

- le commissaire envoie, dans les plus brefs délais, un accusé de réception dans lequel il indique si la plainte est recevable ou non en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Au besoin, on demande au plaignant des précisions ;

- le responsable de l'institution visée ou son représentant est averti du dépôt de la plainte et les circonstances de l'incident lui sont communiquées. L'institution est alors tenue de fournir des explications. Parfois, les représentants du commissaire font enquête sur place ;

Le commissaire aux langues officielles

M. D'Iberville Fortier est l'actuel Commissaire aux langues officielles. Il a été nommé en 1984 par le Parlement, dont il relève, pour une période de sept ans. Ses prédécesseurs ont été MM. Keith Spicer et Maxwell Valden.

La *Loi sur les langues officielles* va bien au-delà d'une simple définition des droits linguistiques dont bénéficient les Canadiens et les Canadiennes. Elle prévoit aussi des moyens de les protéger. Le commissaire est le **protecteur de vos droits linguistiques**. En tant que mandataire du Parlement, il a le devoir de veiller à ce que ces droits soient respectés.

Le commissaire surveille de façon continue l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans les institutions fédérales. Son succès dans cette mission dépend largement de vous.

Vous pouvez contribuer à

protéger vos droits linguistiques

En raison de vos rapports avec les institutions fédérales, vous êtes la personne la mieux placée pour décider et signaler des infractions à la Loi. Quelles situations peuvent donner lieu à des plaintes ? En voici quelques exemples :

• Incapacité de fournir le service dans la langue

officielle du client. Il arrive que des institutions fédérales n'utilisent pas la langue officielle

choisie par le correspondant dans leurs communications écrites. Dans d'autres cas, elles n'offrent pas à leurs clients la possibilité d'obtenir des services en personne dans leur langue officielle ou omettent d'indiquer où ce service est disponible.

Quand il est saisi de ces cas, le commissaire voit à ce que des correctifs soient apportés.

• Absence de services bilingues aux voyageurs.

Des transporteurs fédéraux (compagnies aériennes, chemins de fer, traversiers) omettent parfois de donner les consignes de sécurité et autres renseignements dans la langue officielle des voyageurs. Le commissaire contribue à réduire le nombre de ces infractions.

• remplissez votre déclaration de douane ou d'impôt sur le revenu ;

• achetez des timbres au bureau de poste ;

• voyagez par Air Canada (qui continue d'être soumise à la Loi sur les langues officielles), Via Rail ou Marine Atlantique, ou avez recours aux nombreux établissements fédéraux qui offrent des services aux voyageurs ;

• visitez un parc national du Canada, une ambassade ou un consulat du Canada à l'étranger. Pour vous aider à vous prévaloir de vos droits linguistiques, les bureaux fédéraux où sont offerts des services dans les deux langues officielles doivent l'indiquer expressément, par des affiches ou des écritaux et de vive voix. Le Secrétariat du Conseil du Trésor publie un répertoire des bureaux en question.

Si vous êtes un employé d'une institution fédérale, la Loi vous reconnaît le droit de travailler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, dans certaines régions. Néanmoins, c'est le droit du public d'être servi dans la langue officielle de son choix qui prévaut toujours.

Le gouvernement fédéral s'est engagé à assurer que les membres des deux groupes linguistiques ont des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et ce, tout en respectant le principe du mérite. Ces institutions doivent donc tâcher de refléter, dans la composition de leur effectif, la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle. La Loi comporte des dispositions précises interdisant toute discrimination fondée sur la langue officielle d'usage. Enfin, elle déclare que les exigences linguistiques des postes doivent être établies selon des critères objectifs.

Et ce n'est pas tout !

Le gouvernement établira en temps voulu des règlements qui définiront avec plus de précision les principes formulés dans la Loi, notamment celui ayant trait à la demande importante de services dans la langue officielle de la minorité. Ces règlements seront soumis à un examen parlementaire préalable.

LA NOUVELLE LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET LES COLLECTIVITÉS MINORITAIRES

La Constitution canadienne et la *Loi sur les langues officielles* consacrent le français et l'anglais comme les langues officielles du Canada, et confirment leur statut égal au sein de toutes les institutions fédérales.

Vos droits linguistiques

La *Loi sur les langues officielles* de 1988 définit les droits linguistiques que la Constitution garantit aux Canadiens et aux Canadiennes. Elle énonce formellement l'engagement du gouvernement du Canada de favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle et d'appuyer leur développement.

La *Loi sur les langues officielles* comporte des garanties précises à l'intention de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes. Toutefois, parce que la Loi touche directement l'égalité de statut des deux langues, ces garanties ont une importance particulière pour les collectivités de langue officielle. Vous avez le droit de recevoir des services en français ou en anglais dans les bureaux et les établissements fédéraux **là où il existe une demande importante à cet égard**, et si pour des raisons de santé et de sécurité publiques un service bilingue est justifié, ou encore si la vocation des bureaux l'exige. Par exemple, vous avez droit au service dans la langue officielle de votre choix lorsque vous :

- demandez des renseignements sur les services et les prestations du gouvernement fédéral, comme les allocations familiales, l'assurance-chômage et les pensions ;

© Ministre des Approvisionnements
et Services Canada 1989
No. de cat. SF31-9/2-1989
ISBN 0-662-56590-8

